

DODATEČNÉ INFORMACE K ZADÁVACÍM PODMÍNKÁM Č - 2 A ZMĚNA ZADÁVACÍCH PODMÍNEK

Základní informace

Zadavatel:	Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky
Sídlo:	Drahobejlova 1404/4 190 03 Praha 9
Zastoupený:	MUDr. Karel Štein generální ředitel VoZP ČR
IČO:	47114975
Vyřizuje:	Ing. Jan Honek, MBA
Telefon:	284 021 208
Č.j.:	433887/2016
Datum:	28. 07. 2016

Dle rozdělovníku


Specifikace VZ

Název VZ: „Softwarové a hardwarové vybavení call centra VoZP ČR“

Kategorie veřejné zakázky: podlimitní veřejná zakázka
Druh veřejné zakázky: veřejná zakázka na dodávky

Tímto Vám zasíláme dodatečné informace k zadávacím podmínkám v zadávacím řízení na VZMR „Softwarové a hardwarové vybavení call centra VoZP ČR“.
Dodatečné informace jsou zadavatelem poskytovány na základě žádosti dodavatele.

V Praze dne 28. 7. 2016



.....
Ing. Tomáš Perutka.
Ředitel odboru logistiky

Příloha č. 1.

Dodatečné informace k zadávacím podmínkám č. 1

Dotaz č. 1

Pro možnost správného dimenzování technického řešení prosí uchazeč o zadání minimálně níže uvedených parametrů. Tyto parametry jsou nezbytné pro návrh požadovaného HW a SW a mají zásadní vliv na výslednou cenu řešení.

Počet hovorů za 1 den (příchozí a odchozí)	
Počet hovorů za 1 hodinu (nejvytíženější během dne)	
Očekávaná doba hovoru v IVR (od vyzvednutí hovoru systémem - vstup do fronty/distribuce na operátora)	
Očekávaný počet hovorů ve frontě (max. počet)	
Průměrná délka hovoru	
Počet emailů za 1 den	
Průměrná velikost emailu (nutné pro odhad velikosti DB)	
Počet dalších zpráv za den (sms, chat, facebook zpráva)	
Jak dlouho chcete uchovávat metadata hovorů online dostupné v systému	
Jak dlouho chcete uchovávat formuláře / případy online dostupné v systému	
Jak dlouho chcete uchovávat nahrávky hovorů online dostupné v systému	

Odpověď č. 1

Kalkulujte kapacitu 20 agentů po 80 hovorů/ 70 emailů denně v průměrné délce 3,5 minuty/ email o velikosti 1 MB, doba archivace 12 měsíců. Počet dalších zpráv za den (sms, chat, facebook zpráva) - 0, 0, 0 (tyto kanály dnes nejsou využívány) - potřeba doplnit na základě zkušeností z CC podobné velikosti a typu. Je potřebné počítat s tím, že každý agent CC musí být schopen obsluhovat všechny komunikační kanály v zadání

Dotaz č. 2

Vzhledem k možné existenci multilicenční smlouvy se společností Microsoft prosí uchazeč o informaci, zda cenová nabídka má obsahovat i případně nezbytné licence Microsoft (Windows server 2014, MS SQL server standard 2014+) nebo zda je možné využít stávajícího smluvního vztahu zadavatel Microsoft a licence zajistí zadavatel.

Odpověď č. 2

Operační systém a databáze zabezpečí VoZP v rámci HW, ale licence pro aplikační část musí zabezpečit uchazeč.

Dotaz č. 3

V příloze č.1 zadávací dokumentace, kapitola č 2 „Všeobecné požadavky“, zadavatel požaduje: „řízený přístup uživatelů na základě nadefinovaných rolí tak, aby rolím bylo možné nadefinovat přístupová práva pro jednotlivé funkcionality řešení“. Uchazeč prosí o upřesnění, zda se požadavek vztahuje na vytvoření standardních uživatelských rolí agent, supervizor a administrátor nebo je požadována jemnější granularita systémem oprávnění pro všechny tři základní přístupy.

Odpověď č. 3

Postačují standardní uživatelské role agent, supervizor a administrátor.

Dotaz č. 4

V příloze č.1 zadávací dokumentace, kapitola č 2 „Všeobecné požadavky“, zadavatel požaduje: „Celé řešení musí být navržené v módu vysoké dostupnosti (redundance) a být odolné vůči selhání kterékoli logické nebo fyzické komponenty (single point of failure)“. Uchazeč prosí o upřesnění, zda je vyžadována geografická redundance a aplikační redundance nebo je možné módu vysoké dostupnosti dosáhnout pomocí virtualizační platformy.

Odpověď č. 4

Požadujeme redundantní řešení minimálně na úrovni hlasové služby - (využití virtualizační platformy není postačující).

Dotaz č. 5

V příloze č.1 zadávací dokumentace, kapitola č 2 „Všeobecné požadavky“, je uvedené upozornění, které je v rozporu se stávajícími technickými možnostmi. Hovory terminované systémem na externí čísla mohou být monitorované i nahrávané. Má uchazeč upozornění ignorovat? Prosíme zadavatele o vyjádření, zda je funkcionality nahrávání a monitorování přepojovaných hovorů vyžadována.

Odpověď č. 5

Přepojené nebo přesměrované hovory mimo CC nebudou nahrávané.

Dotaz č. 6

V příloze č.1 zadávací dokumentace, kapitola č 3 „Řízení provozu“, zadavatel požaduje: „Zobrazení provozních dat na wall-boardech“. Uchazeč prosí o upřesnění, zda je požadována pouze funkcionality bez zobrazovacích jednotek nebo zda mají být zobrazovací jednotky součástí dodávky. Pokud ano, uchazeč prosí o informaci v jakém počtu a velikosti (uhlopříčka).

Odpověď č. 6

Zobrazovací jednotky nejsou součástí dodávky

Dotaz č. 7

V příloze č.1 zadávací dokumentace, kapitola č 3 „Řízení provozu“, zadavatel požaduje funkcionality Desktop Messaging, konkrétně : „zaslání zprávy supervizorem na vybrané / všechny operátory“. Uchazeč prosí o potvrzení, že se jedná o distribuci prostých textových zpráv, bez možnosti vkládání příloh, např. obrázků.

Odpověď č. 7

Ano, jedná se o distribuci jenom textových zpráv na jednotlivce nebo skupiny.

Dotaz č. 8

V příloze č.1 zadávací dokumentace, kapitola č. 5 „Komunikační kanály“, zadavatel v níže uvedené tabulce uvádí u kanálů Fax, Web formulář, SMS a e-mail parametr povinné, vyjma krátkého odstavce u komunikačního kanálu Chat není uveden žádný bližší popis požadavků a způsobu integrace. Prosíme zadavatele o doplnění funkčních požadavků a požadovaného způsobu integrace. U kanálů „web chat“ a „web formulář“ prosíme o doplnění informace, zda zadavatel zajišťuje svými servery.

Telefon	Povinné
e-mail	Povinné
Fax	Povinné

SMS	Povinné
Web formulář	Povinné
Záznamník	Povinné
Chat	Povinné
Sociální média	Volitelné
Skype	Volitelné
Video chat	Volitelné

Odpověď č. 8

Tyto kanály nebudou použity okamžitě po spuštění provozu, VoZP ale požaduje připravenost systému na spuštění těchto služeb pro všechny agenty z pohledu licencí a funkcionality.

Dotaz č. 9

V příloze č. 1 zadávací dokumentace, kapitola č. 6 „Hlas“, zadavatel v několika bodech zmiňuje nutnou integraci s IS: Uchazeč prosí pro správné nacenění implementačních prací a o bližší specifikaci API IS.

Odpověď č. 9

Specifikace rozhraní bude poskytnuta v průběhu realizace. Integrace s IIS bude na bázi webservisu a dotazů/čtení z DB VoZP.

Dotaz č. 10

V příloze č. 1 zadávací dokumentace, kapitola č. 6 „Hlas“, zadavatel požaduje: „přehrání informací z IS prostřednictvím TTS“. Prosíme zadavatele o specifikaci jazyků, které mají být v poskytnutém řešení.

Odpověď č. 10

Pro TTS postačuje český jazyk, systém musí umožnit jednoduchou implementaci dalších jazyků (anglicky, německy).

Dotaz č. 11

Vzhledem k tomu, že odpovědi na některé z výše uvedených dotazů mohou měnit technickou specifikaci zadání a mít vliv na výši nabídkové ceny, žádáme o prodloužení termínu pro podání nabídek.

Odpověď č. 11

Charakter dotazů nemění technické zadání a dotazy bylo možné zaslat mnohem dříve. Zadavatel posune termín pro podání nabídek na **5.8 2016 v 11,15 hod.**

Dotaz č. 12

Kalkulaci pro „Servis a technická podpora při řešení incidentů“ (bod 4.1. Výzva k podání nabídky) máme počítat tuto položku na 36 měsíců? V bodu 1.1 je uvedeno, že je to nabídka na 36 měsíců. Je to takto pochopeno správně?

Odpověď č. 12

Ano, servis a technická podpora je potřeba nabídnout na 36 měsíců.

Dotaz č. 13

Fakturace „Servis a technická podpora při řešení incidentů“ bude následně probíhat kvartálně dle bodu 5d. Je to takto pochopeno správně?

Odpověď č. 13

Ano

Dotaz č. 14

Při nasazování projektu můžeme počítat s použitím standardní projektové metodologie? Tedy, že před zahájením implementace proběhne workshop na základě, kterého vypracujeme funkční a technická specifikaci, která bude následně schválena vámi jako zákazníkem?

Odpověď č. 14

Ano, VoZP požaduje od uchazeče před zahájením implementace zpracovanou funkční a technická specifikaci řešení, které bude připomínkováno a schváleno ze strany VoZP.

Dotaz č. 15

V příloze č. 1 zadávací dokumentace kapitola 6.1 „Inbound“ zadavatel v několika bodech zmiňuje nutnou integraci s DB. Uchazeč prosí pro správné nacenění implementačních prací a o bližší specifikaci API pro otevření klientské karty a dostupných možností synchronizace kontaktů (přímé propojení DB, periodická dávková synchronizace, na vyžádání pomocí webservicess,...)

Odpověď 15

Specifikace rozhraní bude poskytnuta v průběhu realizace. Integrace s IIS bude na bázi webservisu a dotazů/čtení z DB VoZP.

Dotaz č. 16

V příloze č. 1 zadávací dokumentace, kapitola č. 7 „Email“, zadavatel požaduje Integraci se standardními řešeními pro e-mailovou komunikaci (MS Exchange) prostřednictvím POP3, SMTP, IMAP4“. Chápe uchazeč správně, že je vyžadována integrace s MS Exchange jedním z uvedených protokolů?

Odpověď č. 16

Je požadováno zabezpečení možnosti integrace všemi uvedenými způsoby.

Dotaz č. 17

V příloze č. 1 zadávací dokumentace, kapitola č. 7 „Email“, zadavatel požaduje: „Možnost přeposílání e-mailu na jiného agenta, na skupinu agentů, servisní linku“. Předpokládá uchazeč správně, že se nejedná o přeposílání emailů, ale o přiřazení jiného řešitele tak, aby systém eliminoval bludné emaily?

Odpověď č. 17

Z analýzy současné komunikace na CC je zřejmé, že rozsáhlá část požadavků aktuálně směřovaných na CC není v rámci kompetencí CC řešitelná. Pro tento typ požadavku je potřebné zavedení procesu tzv. "Ticketingu", kdy je požadavek přeposlán na jiného agenta, případně na další level podpory, přičemž požadavek je stále monitorován (není ztracen).

Dotaz č. 18

V příloze č. 1 zadávací dokumentace, kapitola č. 7 „Email“, zadavatel požaduje: "Možnost editovat a odesílat emaily v HTML formátu". Je požadavkem zadavatele i možnost dnes standardní funkcionality copy-paste obrázku ze schránky?

Odpověď č. 18

Ano

Dotaz č. 19

V příloze č. 1 zadávací dokumentace, kapitola č. 12 „Nahrávání hovorů“, zadavatel požaduje: „Nahrávání všech hovorů s operátorem (příchozích i odchozích)“. Uchazeč prosí o upřesnění, zda se pod pojmem všechny myšleno veškeré hovory s klienty (příchozí i odchozí) nebo zda má systém nahrávat i hovory mezi pracovníky kontaktního centra.

Odpověď č. 19

Pod pojmem všechny je myšleno i nahrávání rozhovorů mezi agenty CC.

Dotaz č. 20

V příloze č. 1 zadávací dokumentace, kapitola č. 12 „Nahrávání hovorů“, zadavatel požaduje: „Navrhované řešení nahrávání bude zabezpečovat dlouhodobou archivaci hovorů a kapacitně bude navržené tak, aby nahrávky byly uchované po dobu minimálně 12 měsíců“. Pro možnost správného návrhu dimenzování nahrávacího zařízení požaduje uchazeč doplnit provozní hodnoty, tedy předpokládané počty a jejich průměrnou délku.

Odpověď č. 20

Kalkulujte kapacitu 20 agentů po 80 hovorů/ 70 emailů denně v průměrné délce 3,5 minuty/ email o velikosti 1 MB, doba archivace 12 měsíců. Počet dalších zpráv za den (sms, chat, facebook zpráva) - 0, 0, 0 (tyto kanály dnes nejsou využívány) - potřeba doplnit na základě zkušeností z CC podobné velikosti a typu. Je potřebné počítat s tím, že každý agent CC musí být schopen obsluhovat všechny komunikační kanály v zadání)

Dotaz č. 21

V příloze č. 1 zadávací dokumentace, kapitola č. 12 „Nahrávání hovorů“, zadavatel požaduje: „Nahrávky jsou uloženy a dostupné po dobu X roků (k tomuto je potřebné v nabídce kalkulovat potřebný HW s dostatečnou kapacitou úložného prostoru)“. Vzhledem k rozporu s bodem "Navrhované řešení nahrávání bude zabezpečovat dlouhodobou archivaci hovorů a kapacitně bude navržené tak, aby nahrávky byly uchované po dobu minimálně 12 měsíců" prosí uchazeč o upřesnění této části zadání.

Odpověď č. 21

Je požadována archivace po dobu 12 měsíců

Dotaz č. 22

V příloze č. 1 zadávací dokumentace, kapitola č. 12 „Nahrávání hovorů“, zadavatel požaduje: „pro zabezpečení nahrávání hlasových interakcí operátorů bude řešení Call centra obsahovat systém nahrávání hovorů (RS) s možností rozšíření o nahrávání obrazovek pracovních stanic operátorů CC“ a současně „Součástí nadstavby pro hodnocení kvality je také záznam obrazovek a při hodnocení hovoru možnost sledovat také záznam aktivity agenta na jeho desktopu“. Prosíme o upřesnění, zda má být zmiňovaná nadstavba nahrávání obrazovek agentů součástí poptávaného řešení.

Odpověď č. 22

Ve smyslu specifikace zadání VoZP v základní ceně nepožaduje nahrávání obrazovek agentů, VoZP ale požaduje připravenost systému na spuštění těchto služeb pro všechny agenty z pohledu licencí a funkcionality.

Dotaz č. 23

V příloze č. 1 zadávací dokumentace, kapitola č. 13 „nefunkční požadavky“, zadavatel požaduje: „Dovolatelnost prostřednictvím tzv. zeleného čísla 0800 XXX XX“. Vzhledem k

dostupným informacím o požadavku terminace hovorů na externí čísla uchazeč předpokládá, že hlasové služby zajišťuje zadavatel.

Odpověď č. 23

Ano, hlasové služby zajišťuje VoZP

Dotaz č. 24

Vzhledem k tomu, že odpovědi na některé z výše uvedených dotazů mohou měnit technickou specifikaci zadání a mít vliv na výši nabídkové ceny, žádáme o prodloužení termínu pro podání nabídek.

Odpověď č. 24

Zadavatel posune termín pro podání nabídek na **5.8 2016 v 11,15 hod.**